

**Пекшева Ксения Игоревна**, Магистрант  
Сочинский государственный университет  
Peksheva Ksenia Igorevna, Master's Student  
Sochi State University

**Айрапетян Венера Грачиговна**  
Доцент, кандидат экономических наук  
Сочинский государственный университет  
Ayrapetyan Venera Grachikovna  
Associate Professor, PhD in Economics  
Sochi State University

**ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА ЧЕРЕЗ АГРЕГАТОРЫ  
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ  
PERSONALIZATION OF TOURISM PRODUCT THROUGH AGGREGATORS  
IN THE RUSSIAN FEDERATION AS A TOOL FOR INCREASING  
THE COMPETITIVENESS OF TOURISM ENTERPRISES**

**Аннотация.** В статье рассматривается персонализация туристского продукта через агрегаторы в РФ как инструмент повышения конкурентоспособности туристического предприятия на международном рынке туризма. Анализируются современные подходы к адаптации туристских услуги под индивидуальные потребности клиентов, факторы формирования потребительской лояльности и конкурентных преимуществ. Обосновывается влияние персонализированных предложений на качество обслуживания, удовлетворенность туристов и устойчивое развитие туристических организаций в условиях цифровой трансформации рынка.

**Abstract.** The article examines the personalization of tourism products through aggregators in the Russian Federation as a tool for increasing the competitiveness of a tourism enterprise in the international tourism market. It analyzes modern approaches to tailoring tourism services to individual customer needs, as well as factors that shape consumer loyalty and competitive advantages. It also substantiates the impact of personalized offers on service quality, tourist satisfaction, and the sustainable development of tourism organizations in the context of digital market transformation.

**Ключевые слова:** Персонализация туристского продукта, архитектура платформы, конкурентоспособность, туристские услуги, потребительские предпочтения, платформа, цифровая инфраструктура, цифровизация туризма, индивидуальный подход, агрегатор.

**Keywords:** Personalization of tourism products, platform architecture, competitiveness, tourism services, consumer preferences, platform, digital infrastructure, digitalization of tourism, individual approach, aggregator.

**Введение**

На современном этапе развитие туристской отрасли РФ осуществляется в условиях интенсивной цифровой трансформации, формируемой пользователями и различными цифровыми платформами. Указанные изменения существенно влияют на взаимодействие туристических организаций с потребителями, изменяя привычные подходы к продвижению и предоставлению туристических услуг. В условиях растущей конкурентной среды и возрастания ожиданий клиентов ключевым фактором успеха становится способность туристских предприятий формировать предложения с учетом индивидуальных запросов и предпочтений каждого путешественника.

Актуальность темы определяется снижением результативности традиционных методов сегментации рынка, основанных на различных характеристиках потребителей. Современные путешественники ориентированы на индивидуализированный сервис, учитывающий их



интересы, предпочтения, образ жизни и накопленный туристский опыт. В данных условиях технологии больших данных представляют широкие возможности для изучения потребительского поведения и разработки персонализированных туристских предложений.

Таким образом, персонализация туристского продукта через использование агрегаторов выступает одним из приоритетных векторов развития маркетинговой деятельности в сфере туризма, обеспечивая рост удовлетворенности потребителей, повышение их заинтересованности, приверженности бренду и частоты повторных покупок. В связи с этим особую значимость приобретает всестороннее исследование инструментов персонализации, определение их воздействия на функционирование и развитие туристской индустрии в целом.

### **Основная часть**

Персонализация постепенно превращается в один из наиболее значимых инструментов повышения качества туристского обслуживания, позволяя учитывать индивидуальные потребности, предпочтения и ожидания каждого путешественника. Благодаря использованию персонализированного подхода туристские предприятия получают возможность формировать более релевантные предложения, повышать уровень удовлетворенности клиентов и создавать благоприятные условия для отдыха.

Кроме того, персонализация способствует укреплению доверия между туристом и поставщиком услуг, индивидуальных особенностей и запросов клиентов, а также помогает создавать комфортную и адаптированную среду пребывания. В современных условиях развития цифровых технологий персонализированные решения становятся важным фактором повышения конкурентоспособности туристских организаций и формирования долгосрочной лояльности потребителей.

Согласно стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 года идет упор на комплексное усиление внутреннего и въездного туризма, повышение значимости его социальной роли и обеспечение доступности туристских услуг для граждан Российской Федерации.

В распоряжении Правительства РФ от 20.09.2019 содержится информация о том, что повышению конкурентных преимуществ и более полной реализации туристского потенциала РФ будет способствовать достижение высоких показателей в сфере цифровой трансформации, сопоставимых с мировыми практиками. Важное значение имеет совершенствование цифровой инфраструктуры и современных сервисов, развитие онлайн-платформ для продвижения туристских направлений и брендов, внедрение цифровых инструментов навигации, проектирование комплексного формирования туристских продуктов, ориентированных на потребности различных категорий путешественников.

Важнейшим элементом персонализации является интеграция рекомендательных систем. Так, например, национальный туристический сервис «RUSPASS» уже в полной мере использует данный инструмент. Концепция платформы «RUSPASS» сформировалась еще до возникновения острой потребности туристической отрасли в антикризисных мерах. Согласно статистике (см. Таблица 1), в 2019 году столицу посетили свыше 25 миллионов туристов не только из отечественных регионов, но и из ближнего зарубежья. В сентябре 2020 года мэр Москвы Сергей Собянин анонсировал запуск цифрового сервиса, призванного комплексно обслуживать потребности путешественников: от составления маршрутов до бронирования отелей и организаций экскурсий.

Таблица 1

Статистика туристического потока в Москву в 2019 г.

Показатель	Значение	Примечания
Общее количество туристов	25 млн человек	Рекордный показатель для Москвы
Российские туристы	19,6 млн человек	Граждане РФ из других регионов
Иностранные туристы	5,4 млн человек	Гости из-за рубежа



Ключевое конкурентное преимущество платформы «RUSPASS» – это ее открытая архитектура, позволяющая интегрировать широкий спектр партнёров: от международных сервисов до локальных поставщиков услуг в отдельных городах. В настоящее время ведется активное подключение агрегаторов авиабилетов, сервисов бронирования жилья, компаний, предлагающих экскурсии, аренду автомобилей и пр. Архитектура платформы формирует ее единичную точку доступа к услугам: вместо поиска на множестве отдельных ресурсов пользователь получает возможность сравнить и выбрать оптимальные варианты размещения, экскурсий, пакетных туров, авиа- и железнодорожных билетов от разных поставщиков. Это дает огромное преимущество данной платформе на международном рынке туризма.

Не менее удобной российской платформой является «Яндекс Путешествия». Приложение предлагает тематические подборки направлений, составленные не по стандартным критериям, а на основе особой атмосферы или нестандартных признаков. Среди них – маршруты для наблюдения за звездопадами, локации знаменитых киносъёмок, места для рыбалки и окрестности винодельческих хозяйств. Такие подборки размещены на главной странице приложения и помогают пользователям быстрее определиться с выбором маршрута.

В приложении «Яндекс Путешествия» предусмотрен раздел «Моя поездка» – централизованный хаб для всей ключевой информации о путешествии. Здесь хранятся авиабилеты, ваучеры на проживание, прогноз погоды и подробный план досуга. Важное преимущество: раздел функционирует даже в офлайн-режиме, что имеет особую актуальность. Сервис грамотно структурирует данные маршрутов с несколькими точками – информации о билетах и отелях остается четко разграниченной и не смешивается. После бронирования жилья в разделе «Моя поездка» становится доступен виртуальный ассистент «Алиса AI». Он готов предоставить подробные сведения о местных достопримечательностях, традиционных блюдах, сувенирах и городских легендах с иллюстрациями, видеороликами и подборкой полезных ссылок.

«Туту.ру» – многофункциональная платформа для планирования путешествий, которая объединяет широкий спектр транспортных услуг и дополнительных сервисов в одном месте. Особая фишка сервиса – функция «заморозки» цены на авиабилеты: она позволяет зафиксировать стоимость билета на определенный срок и купить его позже без риска колебания цен. Платформа обеспечивает высокий уровень комфорта и безопасности на всех этапах планирования поездки. «Туту.ру» предлагает и дополнительные услуги: бронирование отелей, заказ трансфера, страховку и подбор туров, забота о безопасности данных и платежей, предоставляет накопительную систему скидок, сезонные акции и промокоды. Все это превращает сервис в надежный инструмент, которым пользуется большое количество граждан РФ.

### **Заключение**

Персонализация туристского продукта на основе больших данных стала ключевым драйвером развития индустрии. Агрегаторы путешествий играют в этом процессе особую роль: они аккумулируют огромные массивы данных о предпочтениях пользователей, истории бронирований и поведенческих паттернах. Благодаря этому платформы могут предлагать индивидуализированные маршруты, учитывающие базовые параметры (даты, бюджет), скрытые предпочтения (активный, релакс), гастрономические вкусы, интерес к культурным событиям и пр.

Такой подход существенно повышает эффективность планирования путешествия: сокращается время на поиск вариантов, так как агрегатор сразу предлагает релевантные предложения; снижается риск ошибок и упущений за счет системного учитывания логистики, сезонности и погоды; появляется возможность динамической корректировки маршрута в реальном времени.

Переход от традиционной сегментации к индивидуализированным предложениям повышает удовлетворенность и лояльность туристов. Использование технологий больших данных, AI и аналитических инструментов создает конкурентные преимущества для бизнеса. В перспективе развитие будет связано с углублением интеграции цифровых технологий и созданием комплексных решений для уникального туристского опыта.



**Список литературы:**

1. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 «О стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
2. Официальный сайт национального туристического сервиса RUSSPASS. – URL: [https://russpass.ru/?destination=5d08e36dad3a9a001701b95b&tab=event&utm\\_source=yandex&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=russpass\\_mi\\_A10000000000000000000001\\_brand-test-link-1\\_ru%28-msk%29\\_web\\_srch\\_yd\\_brnd\\_brnd\\_dm\\_UIDm28rk8&utm\\_content=%7Ccid%7C119070842%7Cgid%7C5559025180%7Caid%7C16928996625%7Cpid%7C54572151830%7Crt%7C0%7Cint%7C%7Ctgt%7C54572151830%7Csrt%7Csearch%7Csrc%7Cnone%7Cregion\\_id%7C10954%7Cregion\\_name%7CДубовка%7Cdvc%7Cdesktop%7Cpos%7Cpremium1%7Cmatchtype%7Csyn%7Crid%7C54572151830%7Ccoef%7C0%7Ctop%7C0&utm\\_term=русспасс&etext=2202.vy-AoKZCW48gL3v0fdQ\\_em1hbnNxdmVuamp2Y2ZjZ2g.535e0502e3e75ea88b588913c50e03e7fc639c3f&yclid=4737332503702667263](https://russpass.ru/?destination=5d08e36dad3a9a001701b95b&tab=event&utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=russpass_mi_A10000000000000000000001_brand-test-link-1_ru%28-msk%29_web_srch_yd_brnd_brnd_dm_UIDm28rk8&utm_content=%7Ccid%7C119070842%7Cgid%7C5559025180%7Caid%7C16928996625%7Cpid%7C54572151830%7Crt%7C0%7Cint%7C%7Ctgt%7C54572151830%7Csrt%7Csearch%7Csrc%7Cnone%7Cregion_id%7C10954%7Cregion_name%7CДубовка%7Cdvc%7Cdesktop%7Cpos%7Cpremium1%7Cmatchtype%7Csyn%7Crid%7C54572151830%7Ccoef%7C0%7Ctop%7C0&utm_term=русспасс&etext=2202.vy-AoKZCW48gL3v0fdQ_em1hbnNxdmVuamp2Y2ZjZ2g.535e0502e3e75ea88b588913c50e03e7fc639c3f&yclid=4737332503702667263) (дата обращения: 31.05.2026).
3. Официальный сайт сервиса «Яндекс Путешествия». – URL: <https://travel.yandex.ru/> (дата обращения: 31.05.2026).
4. Официальный сайт платформы «Туту.ру». – URL: [https://www.tutu.ru/?utm\\_source=yandex&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=mrkt\\_tutu\\_brandTrf\\_train&utm\\_term=---autotargeting&etext=2202.mlUOOr\\_wKsOx0oAVaif0oFTxzbSAOvFrqt5UCKk7pp1oamNuaXR2aHp1ZGhpbXBt.a3b7ade72bd291d5ae88ee24ba4205ea0d81a772&yclid=13570335572033011711&ybaip=1](https://www.tutu.ru/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=mrkt_tutu_brandTrf_train&utm_term=---autotargeting&etext=2202.mlUOOr_wKsOx0oAVaif0oFTxzbSAOvFrqt5UCKk7pp1oamNuaXR2aHp1ZGhpbXBt.a3b7ade72bd291d5ae88ee24ba4205ea0d81a772&yclid=13570335572033011711&ybaip=1) (дата обращения: 31.05.2026).
5. Данные Комитета по туризму города Москвы о туристическом потоке в Москве в 2019 году

